

# MOVING AHEAD

Spring 2002



CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

## Inside

- Chairman's Message . . . 1
- Information to Go! . . . 4
- Check-List for Travel Agents . . . . . 7
- Disability Weblinks . . 10
- A World of Choice . . . 11
- Issues That Have Triggered Complaints . . . . . 13
- Winnipeg International Airport . 16
- Web Resources . . . . 19
- How to Contact Us . . 20



## CHAIRMAN'S MESSAGE



Marian Robson

*"With our hearts let us see, with our hands let us break every chain. Then, indeed, shall we know a better and nobler humanity."*  
(Helen Keller – 1913)

These very meaningful words were written almost a century ago, in 1913, by a very

famous lady, who was deaf and blind, Helen Keller. She fought for her place in society, and for that of persons with disabilities, in an age when "out of sight, out of mind" would have been a close reflection of how they were treated. Most of them had to live in institutions helped by caregivers who, even with the best intentions, didn't know for the most part how to tap the potential of people who were different from the norm. The fact that these words are just as meaningful today, as they were in 1913, shows us that even though we have climbed a few hills toward inclusiveness since then, there are still obstacles to overcome to reach the summit.

The Canadian Transportation Agency was an active supporter and participant in the Inclusion by Design World Congress recently held in Canada to promote universal design and inclusive service strategies. Thus, it is timely to pause to consider the role of people with



Canadian  
Transportation  
Agency

Office des  
transports du  
Canada



Canada



disabilities within the transportation network in this move toward service for all. The system's approach of moving large volumes of people in compressed time frames over great distances, particularly in the air industry, presents significant challenges to meeting the unique and diverse needs of each and every passenger. The removal of undue obstacles moves us closer to inclusive transportation.

At the Canadian Transportation Agency we are committed to inclusion within our work place. Agency staff are becoming more knowledgeable about how to identify and remove workplace barriers, how to work with diverse teams and how to provide inclusive services and programs. They understand better the importance of knowing and appreciating people from diverse backgrounds and abilities. We are becoming better equipped to provide appropriate service to our clients from diverse backgrounds and to research solutions for unexpected requests and situations.

The Ottawa Rehabilitation Centre regularly provides interactive disability awareness training sessions. This training is intended to help Agency

staff in their interactions with citizens with disabilities. The focus of the training is to help employees become more aware of the needs of persons with disabilities with emphasis on travel and transportation. The Members of the Agency and I have also taken this disability awareness training. The most senior decision makers in the organization have made a conscious effort to become more knowledgeable.

Employees of the Agency have a variety of jobs: some deal with persons with disabilities who have had transportation problems and are filing complaints; other employees receive inquiries and calls from the general public, some of whom are people with disabilities; other employees are responsible for the establishment and maintenance of systems such as websites or the distribution of information such as brochures, and it is necessary for them to understand the importance of these services being inclusive and accessible. The Agency employs quite a number of individuals with a variety of disabilities; thus, all employees come into contact with customers or colleagues with disabilities on a day-to-day basis.



I believe that employment equity requires the commitment of employees from top to bottom and that all of us are responsible for ensuring its success – particularly my senior management and those in leadership roles. This approach requires us all to seek out and consider a variety of perspectives. In this spirit of diversity I share the following thoughts with you. A member of the Employment Equity Committee at the Agency, Ray Barfitt, wrote a short essay a few months ago which he called, "Accommodating People with Disabilities or Normalizing Disability". He wrote in part:

*"I believe that the vast majority of persons with disabilities would prefer to have their disabilities normalized rather than accommodated. Accommodation smacks of charity and paternalism and often robs us of dignity, self-respect and independence. Intersection curb cuts are not an accommodation for people with wheelchairs. They are a normalization of a public facility to include people with wheelchairs. The same is true of audible pedestrian traffic signals, building entrance ramps, television and film signage for deaf people, talking elevators, Braille elevator button indicators, wheelchair accessible washrooms, tactile and large*

*print signage and so on. These are not accommodations for people with disabilities. They are normalization of facilities to include the greatest possible number of people."*

This is a notion which causes us all to stop and ponder how we are delivering services and what our goals are. I challenge all in the transportation industry to better our best practices in inclusion. The Agency is not the best but we are working at being better. I hope the transportation sector will showcase its best practices in inclusion so that we all can learn from one another's successes as a way of fuelling the acceleration of the journey toward transportation for all.

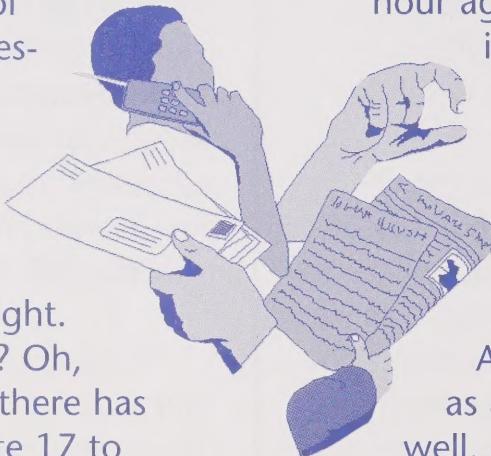
*"If we take care of our employees, they will in turn take care of our clients and everything else will take care of itself."*

This spirit of inclusion is reflected in the *Information To Go article*, which is being reproduced in this newsletter, of the address by Mr. Penner to a world conference in which he promoted access to transportation related information for travellers with unique information needs. ♦



## INFORMATION TO GO!

Alice, an airline passenger, sitting in a departure lounge, awaiting to board her flight, is deeply absorbed in the reading of a new mystery novel by P.D. James, the renowned British author. The passenger raises her head in the process of giving her eyes a rest from the page, peers around and then notes with dismay that the lounge is empty of other travellers. She feels a sense of panic, glances around desperately in an effort to locate a flight monitor and when she finally spots one, she rushes over to it and looks for information about her flight. "Where is it? Where is it? Oh, there it is – O my gosh, there has been a gate change. Gate 17 to Gate 31. That is a long way to go. Can I make it in time?" She glances at her watch. Only 15 minutes before flight departure. Hurriedly, she grabs her carry-on bags and moves as quickly as she can to the re-assigned gate. Her heart is racing within her. Every small delay along the way is a source of anxiety to her. She has to make that flight – hurry, hurry. She has to be on that plane. She is on her



way to her only brother's wedding. If she misses the flight, she will arrive too late for the big ceremony. At last she is at the gate. "Oh thank God, I made it."

The airline agent at the gate snatches her boarding pass and tells her, most indignantly, that she should have been there a half-an-hour ago as the announcement instructed. The passenger does not respond, but only smiles. She has heard nothing. She is deaf!

At the time of check-in, Alice had identified herself as a person who is deaf. As well, she had taken the same action at the time of booking her flight. This vital, essential and very important piece of information, however, had failed to follow her down the line; and hence, the terrible experience that she had.

Yes, she had managed to make her flight and was able to attend her brother's wedding. For nearly half of the four-hour flight, though, she



remained in a highly agitated state, saying over and over again to herself, "That was close, that was just too close."

Those who care about and concern themselves with difficulties that are faced by travellers with disabilities, may categorize this incident which I have described as "A Barrier to Communication". Well, it is certainly that, but, I call it a crying shame!

Someone may well say, upon hearing this story, that there ought to be a law!

And it is true. Good laws and carefully-drafted regulations, all strictly enforced, would go far in preventing unhappy and unfortunate situations for travellers with disabilities. But the passing of laws and the making of regulations and getting them approved and implemented have their own peculiar set of difficulties and problems. Consequently, in Canada, we have opted for a different initial approach and this we refer to as: codes of practice.

These codes of practice are designed to help ensure that persons with disabilities, when they travel,

have the fullest possible access to the Canadian transportation system. These codes have been and are being developed jointly by those from the various modes of the transportation industry, working along with representatives from the community of persons with disabilities. These efforts are made under the leadership and with the co-ordinating endeavours of the Canadian Transportation Agency. The Agency is currently developing a Communication Code of Practice.

This code, like the others for the rail, air and marine industries will be essentially voluntary in nature; that is, it is not, strictly speaking, legally binding. There is, however, and perhaps more importantly, a corporate commitment to make the code work. These codes, it is true, represent only minimum standards that transportation carriers and terminal operators agree to meet. Striving to exceed these standards, however, is also a part of that commitment to which I earlier referred.

Travel, even under the most favourable of circumstances, can often be trying and even exasperating. If the system creates further obstacles because of deficiencies in the means of communication, then



the traveller with a seeing or hearing disability, for example, is at a severe disadvantage.

It has been estimated that, in Canada, a country of some 30 million people, nearly 4 million of our citizens, 15 years and over, have some level of disability. In addition, we have an aging population, so the incidence of disability is bound to increase over time.

In any given year, half a million Canadians with disabilities use our rail system. 700,000 people with disabilities travel by air and 168,000 such persons use ferry services within Canada. No wonder then, that the Parliament of Canada has directed our Agency, by way of statutory authority, to make every effort to see to it that all these persons have the fullest access possible to our transportation system.

Communication is a prerequisite for the establishment of any society. When it so happens that the means of that communication is, in any way, limited, restrictive or otherwise defective in its operation, it can be said that such a society is not fully developed. What we then have is a deficient society.

Thus, in Canada, with our new Communication Code of Practice, we are striving to ensure that all transportation-related information is readily available to all who need it, when they need it. For example, safety instructions, travel itineraries, and various sorts of travel brochures must be provided in a variety of formats, including: oral, Braille and large text.

The code suggests that all public announcements – in terminals and on board – be provided both visually and verbally. It is just not acceptable for a train conductor to walk through the car calling out the next station stop. He must know if any of his passengers have a hearing impairment. Knowing this, these persons, too, can be properly informed. The code endeavours to see that TTYs (tele-typewriters) are provided, where needed, and that adequate signage is posted at all key decision points.

Now, if the code fails to provide what it is expected to, and since mere humans are involved in its design and implementation, there are bound to be some shortcomings from time to time.



In these cases, travellers may then complain to our Agency. We have a very effective and very responsive complaint resolution system in place. If the Agency determines that there has been some obstacle in the way of a person's mobility, and if that obstacle is determined to be undue, then it may order corrective measures to be taken.

My final point has to do with the question of compliance with these codes of practice. As mentioned earlier, they are essentially voluntary in nature, but after the Communication Code of Practice goes into effect, it, along with the other codes, will be subject to periodic Agency surveys

to monitor the progress of its implementation.

Does communicating information to passengers require a code of practice?

Maybe not, but then again the practical, the obvious, the common sense approach and the required degree of sensitivity to human need are not always – and not by everyone – put to good daily use.

A Code of Practice begins by changing behaviour. Attitude, it is hoped and believed, will quickly follow. ♦

## **CHECK-LIST FOR TRAVEL AGENTS – ORGANIZING AN EASIER FLIGHT**

A new air travel tool is available – free of charge – from the Canadian Transportation Agency. The *Reservation Check-List – Air Travel* has been designed to simplify and de-mystify the process of meeting the diverse needs of your clients with disabilities in a minimum of time. Travel agents were consulted extensively

during the development of this tool, and a whopping 86% indicated they would actually use the Check-List.

A recent Agency survey of 1,120 persons with disabilities who travel by air established that 66% of travellers with disabilities book their flights through a travel agent. The survey



also revealed that 19% of special requests made at booking were not properly passed on to the carrier personnel.

When taking a trip, one in four customers with disabilities could need additional services such as transfer assistance by wheelchair between connecting flights, accommodations for service animals in the aircraft cabin, or written versions of audio announcements. Obtaining prior written confirmation of these services for passengers with hearing, vision or mobility impairments can be confusing and time consuming. All travellers, including people with disabilities, want requested air travel services available when they need them. This new tool identifies the most commonly requested accessibility-related services that air carriers provide to travellers with disabilities.

Thanks to the *Reservation Check-List – Air Travel*, discussing the additional needs of all of your customers is now much easier. The Check-List



allows for some 60 possible disability-related services or accommodations to be identified under 20 themes, all of which fit on two pages. It includes space to indicate the date the request for services was made to the booking agent, the date the booking agent notified the carrier of the request and the date the carrier confirmed with the booking agent that the services would be provided to the traveller with a disability. Items covered by the Check-List include: travel-related information, accessible seating, advance notice, arrival and departure services, on-board aircraft services, assistance animals, use of personal manual wheelchairs during the journey, and the carriage of mobility and technical aids.

The *Reservation Check-List* is based on the "Air Transportation Regulations Part VII Terms and Conditions of Carriage of Persons with Disabilities" which prescribe the air services to be provided to travellers with disabilities. These regulations require:



- that information on available services and under which conditions they are offered must be provided to those who request the services when a reservation is made;
- that passengers with disabilities must be asked what services they will require;
- that where possible, information on services to be provided must be recorded in a passenger's reservation record; and
- that a written confirmation of the services to be provided must be given to the passenger.

The diversity of need is a business opportunity to be captured by the travel agent with initiative. This Check-List provides a great focal point to discuss the service needs of customers with disabilities. It is a systematic approach to the exchange of essential information between traveller and travel professional that will contribute to a smooth flight.

For more information about the services listed in this Check-List, please consult the Agency's publications: *Air Travel Accessibility Regulations*, and the *Code of Practice: Aircraft Accessibility for Persons with Disabilities*.

Your clients with disabilities will find another Agency publication, *Taking Charge of the Air Travel Experience: A Guide for Travellers with Disabilities*, helpful in planning their trip and in providing you with the necessary information to complete the Check-List.

By giving your customers a copy of this completed Check-List, they will have a useful travel aid during their trip. It will remind everyone of when and by whom confirmed services are to be delivered.

All of the publications mentioned in this article, including the Check-List, are available by calling 1-800-883-1813 (TTY:1-800-669-5575) or on the Canadian Transportation Agency's Website at:  
[http://www.cta-otc.gc.ca/access/index\\_e.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/index_e.html)



## DISABILITY WEBLINKS

### *"One-stop" Internet Site for Persons with Disabilities*

For the first time, persons with disabilities across Canada have a dedicated Internet site, Disability WebLinks ([www.disabilityweblinks.ca](http://www.disabilityweblinks.ca)), that will provide them with quick access to information on government-related disability programs and services. Disability WebLinks was announced on April 25 by the Honourable Jane Stewart, Minister of Human Resources Development Canada (HRDC) and the Honourable Harry Van Mulligen, Minister of Saskatchewan Social Services on behalf of Federal/Provincial/Territorial Ministers Responsible for Social Services.

Developed in consultation with persons with disabilities and service providers, the site contains information on disability related programs, services and initiatives, as well as key contacts. Information on the site is categorized under key topics such as: accessibility, education, employment, health, financial and personal support, housing and residential services, tax programs, and transportation.

Staff at all levels of government and others who serve persons with disabilities and have access to the Internet will also be able to use the site as a quick, convenient, supplementary information resource to assist their clients.

"I am very pleased that all governments across Canada are participating in this initiative," said Minister Stewart. "Disability WebLinks is a collaborative and practical tool that helps ensure persons with disabilities and other Canadians have access to an easy-to-use Internet resource that gives them quick and up-to-date information on disability related programs and services."

Human Resources Development Canada is managing the site under the direction of the Federal/Provincial/Territorial Ministers Responsible for Social Services. The site has been specifically developed for persons with disabilities and the site design, layout and technical features reflect the requirements identified by members of the community and internationally accepted guidelines for accessibility.



"The Internet is a growing communication and information tool that more and more Canadians are using," said Minister Van Mulligen. "It is important that governments and other information providers ensure the needs of persons with disabilities are reflected when making information available on the Internet. Disability WebLinks is a very good site

and I hope others will follow this example."

To ensure Disability WebLinks remains relevant for persons with disabilities, comments submitted on the site and other feedback mechanisms will be used as part of an ongoing evaluation process. ♦

## A WORLD OF CHOICE

by Chris Stark

Taking that dream, desired or essential trip starts with planning. Choice is an important factor in today's transportation marketplace. Once you know your goal, ask around. Service and features vary between scheduled charter and package tour choices for domestic and international travel. The time of year and the duration of the stay are just two of the many factors affecting ticket prices which vary greatly from day to day and company to company.

If you are willing to travel at less busy times or stay over a Saturday or

Sunday night at your destination, considerable savings can be obtained. Always ask about the fare options and the limitations of each choice. Generally speaking, the cheaper the ticket price the less you will be able to make a change after payment. Some tickets do not allow any changes. Other cheaper tickets allow changes by paying more money for the change.

There are not any restrictions on the time of travel, size of aircraft or the type of fare available to travellers with disabilities. As a member of the



travelling public, you can use any service offered. However, one service may more adequately meet your needs than another. Factors which could effect suitability of a travel choice include:

- the type of equipment,
- general services offered,
- accessibility features such as:
  - space for manually operated folding wheelchairs and other aids in the aircraft cabin,
  - on-board wheelchairs,
  - washrooms that accommodate a wheelchair,
  - method of aircraft boarding,
  - space for service animals,
- route travelled,
- number of stops or equipment transfers/changes,
- record of keeping to the schedule,

- volume of passengers,
- scheduled times, and
- experiences of other travellers who have used a particular company or service.

If your destination is an unfamiliar place, find out as much as possible about the local conditions and services before you reserve your trip. Many Canadian provinces and cities have visitor information services with toll-free numbers. Writing or calling for information will give you a better idea of what to expect, especially when travelling outside Canada. Many other countries have tourist offices within Canada. Ask your travel specialist or use the reference section of your local library for information. Travel books, either purchased or borrowed from the travel section of your local library, can also be helpful. Many of these books contain specific sections for travellers with disabilities.

You can contact transportation providers and ask about the company's services for passengers with disabilities. Some companies have brochures which can be sent to you for reference. Company world-wide-



web pages are also a good source of information. Also, there is a wealth of information for travellers with disabilities to plan and prepare a trip from the Canadian Transportation Agency's Web site. Finally, the guide for persons with disabilities, designed by the Agency, entitled: *Taking*

*Charge of the Air Travel Experience*, is full of useful tips and advise. It is an absolute must.

Remember that careful trip planning is not a luxury; it is a necessity. Have a good trip! ♦

---

## **EXAMPLES OF ISSUES THAT HAVE TRIGGERED COMPLAINTS FROM THE CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY'S ANNUAL REPORT 2000**

### **Telephone-Teletype Devices (TTYs)**

A TTY is a special device that lets people who are deaf, hard of hearing, or speech-impaired use the telephone to communicate, by allowing them to type messages back and forth to one another instead of talking and listening. A TTY is required at both ends of the conversation in order to communicate.

Complaints have led the Agency to conclude that the availability of

TTYs may be a systemic problem. Complainants raised the following issues: Are there an adequate number of TTYs in airport terminals? And should ground transportation service providers at airports be required to make themselves accessible via TTY services?

Other TTY-related issues that arose in 2000 included carriers' failure to provide TTY service, and carriers' failure to promote their TTY numbers as widely as they promote their regular



numbers in media such as advertisements, timetables and websites. Carriers and service providers undertook corrective measures that the Agency ordered.

The Agency will discuss these issues during consultations with industry and community representatives and other interested parties, while developing a Code of Practice on the Communication of Information.

### *Seating*

Seating issues continued to form part of many complaints the Agency reviewed and investigated. One such complaint involved the seating assignment that Royal Aviation Inc. provided to a person who needed a seat with extra leg room due to his disability. The person was not assigned such a seat. When a customer identifies a need for a seat to accommodate a disability, such as a seat with extra leg room, the carrier should give priority to that customer over someone who prefers such a seat but does not require one. The Agency found that Royal's failure to assign to the complainant, at the time of booking, a seat with extra leg room constituted an undue obstacle.

Consequently, Royal was required to issue a bulletin to remind its reservation agents of Royal's aircraft seating configurations, and to amend its seating policy.

### *Accessible Washrooms*

The Agency received a complaint about the inaccessibility of the washroom facilities in the domestic flights area of the aeroquay at Montreal International Airport (Dorval). The traveller, who uses a wheelchair, attempted to use a washroom that a pictograph identified as accessible. The traveller was unable to use this facility because the doors of the toilet stalls were not wide enough to accommodate a wheelchair.

The Agency indicated that accessible washrooms in airports are essential facilities that should be available in all public and secure areas and clearly identified. While there were accessible washrooms in all areas of Dorval airport except the domestic flights area of the aeroquay, the Agency found that the lack of accessible washrooms in that area constituted an undue obstacle for travellers who need accessible washrooms. The airport was required to renovate the accessible washroom facilities in the domestic flights area.



## Ground Transportation

A person who uses an electric wheelchair filed a complaint about accessible ground transportation service at the Fredericton Airport. Because he could not reserve with either of the two companies that provide accessible ground transportation, he cancelled his trip.

The Agency recognized the integral role that accessible ground transportation plays in ensuring that travellers have seamless access to the federal transportation network. While travellers have several options when travelling to airports, ground transportation services for travellers leaving airports are often restricted by exclusive contracts between service providers and airport operators. The Agency found that there was an undue obstacle in that the airport operator failed to ensure that its contractors had procedures and policies in place to effectively provide the accessible ground transportation services outlined in the contract. The Agency ordered the airport to report on what it had done to prevent a recurrence of the situation and the ground transportation company was instructed to issue a bulletin to its employees and to its subcontractors summarizing this incident.

## Self-determination

The Agency investigated a complaint about Air Canada's refusal to allow a person with limited mobility due to arthritis to travel unattended on a flight operated on behalf of United Air Lines, Inc. from Montreal to Washington. In an effort to give the traveller easy access to the onboard washroom, an Air Canada flight attendant offered the traveller a seat at the back of the cabin.

The traveller declined as "she was unable to use the washroom by herself." The flight attendant determined that the traveller was non-ambulatory and non-self-reliant, and could not travel unattended. Despite her protests and insistence that she could travel alone, the attendant insisted that she deplane. The next day, a family member travelled from Washington to accompany her.

The Agency found that the flight attendant's failure to accept the traveller's self-determination of the assistance, if any, she needed during her travel constituted an undue obstacle. It disrupted her travel plans and inconvenienced her family. The flight attendant should have talked with the traveller to ensure that she could travel unattended and did not



require extraordinary services. Air Canada was required to report on the corrective measures it has taken to make its employees aware of this incident; to submit the training

records of the flight attendant who interacted with the traveller; and to reimburse all of the out-of-pocket expenses of her family member. ♦

## WINNIPEG INTERNATIONAL AIRPORT

### UNIVERSAL DESIGN ADVISORY COMMITTEE NOTE

Winnipeg International Airport has had a Barrier Free Committee for many years. This committee focused on the removal of barriers to persons with disabilities who made use of facilities and services provided at the Airport. Membership was made up of representatives from Transport Canada and from the community of persons with disabilities.

In 1999, the committee changed its focus, with members unanimously accepting a new Terms of Reference and a change in name to the Universal Design Advisory Committee. Universal Design is defined as "The design of products and environments to be useable by all people, to the greatest extent possible, without the need for adaptation or specialized

design."<sup>1</sup> Through the continued efforts of the Barrier Free Committee, committee members recognized that design modifications could increase accessibility for persons with disabilities while also improving functionality for a wide range of airport users. The committee acknowledges that travellers have different levels of abilities. In addition, the demographics of an ageing population demonstrate that there are an increasing number of individuals with diminishing functional capabilities due to ageing.

The Universal Design Advisory Committee membership is comprised of representatives from both the Facilities and Air Terminal Building Services spheres of Winnipeg Airports Authority (WAA), who co-chair the

<sup>1</sup>Bettye Rose Connell et al., *Principles of Universal Design*, version 2.0, (NC State University: The Center for Universal Design, 1997), 1.



*Renovations to the pedestrian bridge included replacing the stairs with ramps, improvements in colour contrast between the floor and walls, and changing flooring colour and texture. Moving between the two buildings is not only easier for persons with disabilities but also for travellers pushing baggage carts and for children in strollers!*

Committee along with a representative elected by the Community groups on the Committee. Community groups include representatives from various organizations of persons with disabilities, seniors and/or children as well as airline representatives. An advisor to WAA on universal design also attends Committee meetings. The Co-chairs meet quarterly with the WAA Advisor on universal design.



*The curved path of the entrance to this public washroom eliminates the need for a door. This clear opening of the doorway is not only beneficial to persons in wheelchairs or those with limited mobility, but it also makes manoeuvring of baggage carts and strollers easier. Travellers carrying baggage do not have to fight to get through the door while holding on to their bags. These are an added convenience for all users.*

Planned and existing projects and services offered at the airport are discussed amongst Committee members at meetings as well as concerns and issues raised by Committee members, with the aim for consensus on resolutions.



Since the Committee began to look at Winnipeg International Airport in the broader perspective of universal design, accomplishments include:

- WAA retaining the consulting services of a universal design professional who is involved at the planning stage of all projects.
- Universal Design standards adopted for washrooms. New accessible public washroom facilities were added on the mezzanine level of the Air Terminal Building (ATB) and in the U.S. pre-clearance area on the main floor.
- New lighting standards were established. Lighting has been enhanced at check-in counters, departure gates, and in Canada Customs. Ongoing lighting improvements are planned.
- New elevators have been installed at the north and south ends of the ATB.
- The pedestrian bridge between the Air Terminal and Administration Buildings was renovated to meet universal design standards.
- Additional fire alarm strobe lights have been installed.
- Stairs from the hotel skywalk have been upgraded with colour contrasted, non-slip step nosings and with tile warning surfaces at all landings.
- Colour contrasted non-slip nosings have been in the stairways between the upper level of the parking deck and ground level.
- Reducing glare in the ATB with the use of indirect lighting.
- Applied colour contrasting safety bands on the front canopy structural supports.
- Tactile flooring has been installed at various locations where there are changes in grade.



- A Disability Awareness & Sensitivity training program was established. Training is ongoing for WAA staff, volunteers, and contractors.
- The number of TTYs installed on public telephones was increased, for a total of eight (8) in the ATB.
- A TTY airport information line was installed. Calls are answered 24 hours daily.
- Installed tactile and Braille signage for washrooms and TTY directional signage. These signs are now standard for all washroom and payphone locations.



*This photo of the stairs from the hotel pedestrian bridge shows the detectable warning surface on the landing and nosings that contrast with the remainder of the stair tread. These features provide visual and textural cues of the changes in elevation and are good for everyone.*

## WEB RESOURCES

### *Seniors Guide to Federal Programs and Services, 2001 Edition*

This guide provides information on a variety of federal resources of interest to Canadian seniors, including consumer services, research, health and fitness programs, housing,

pensions, programs for Aboriginal seniors, veterans' benefits, volunteer activities and women's concerns. Copies can be obtained by phoning 1-800-622-6232 or

[www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines](http://www.hc-sc.gc.ca/seniors-aines)



**Routes International** provides links to transportation modes, hotels and accommodation, and organizations related to accessible travel around the world.

[www.routesinternational.com/  
access.htm](http://www.routesinternational.com/access.htm)

**Accessible Procurement Toolkit** – A service for employers and procurement professionals, developed by the Assistive Devices Industry Office of Industry Canada. This toolkit provides specific requirements that procure-

ment officers or managers with purchasing authority can add to contracting documents to ensure that the produce or service will be accessible to widest range of people.

[www.disability.org/toolkit/  
indexe.asp](http://www.disability.org/toolkit/indexe.asp)

[www.airportscanada.com](http://www.airportscanada.com)

– This site offers links to airports, airlines, accommodation, travel, etc.

## HOW TO CONTACT US

### Accessible Transportation

Directorate

Canadian Transportation Agency

Ottawa Ontario K1A ON9

**Voice:** (819) 997-6828

**1-800-883-1813**

**(Canada only)**

**TTY:** (819) 953-9705

**1-800-669-5575**

**Fax:** (819) 953-6019

**Internet:** [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)

Site web: [www.ottc.gc.ca](http://www.ottc.gc.ca)

Télécopieur: (819) 953-6019

1-800-669-5575

(819) 953-9705

(Canada seulement)

1-800-883-1813

(819) 997-6828

ATS:

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Office des transports du Canada

Direction des transports accessibles

Voix:

## COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

[www.hc-sc.gc.ca/seniorsaines](http://www.hc-sc.gc.ca/seniorsaines)

www.disability.org/toolkit/  
indexf.asp  
d'applications pour les personnes possibles.  
Des boîtes à outils accessibles pour  
l'approvisionnement – Un service  
à l'intention du gouvernement du  
Canada, assuré par le Bureau de  
l'industrie des appareils et accessoires  
fonctionnelles d'industrie Canada.  
Cette troussette fournit aux agents  
d'approvisionnement ou aux gestion-  
naires ayant un pouvoir d'achat des  
exigences particulières qu'ils peuvent  
ajouter aux documents contractuels  
en vue de s'assurer que le produit ou  
le service soit accessible au plus grand  
nombre de personnes possible.

Guide des programmes et services  
fédéraux pour les aînés, édition 2001  
Cette Guide est une source d'informa-  
tion utile sur divers sujets d'intérêt  
pour les Canadiens âgés, entre autres  
sur les services aux consommateurs, la  
recherche, la santé, la sécurité, les pen-  
sions, et les programmes destinés aux  
aînés autochtones, aux anciens com-  
battants et aux femmes. Vous pouvez  
vous procurer d'autres exemplaires en  
téléphonant au 1-800-622-6232 ou  
sur [www.hc-sc.gc.ca/seniorsaines](http://www.hc-sc.gc.ca/seniorsaines)

– Ce site présente des liens aux  
lieux d'hébergement, et à des sites  
aériens, aux lignes aériennes, aux  
aéroports, aux sites de voyages, etc.  
traitant de voyages, etc.

[www.airportscanada.com](http://www.airportscanada.com)



accesss.htm  
[www.routesinternational.com/](http://www.routesinternational.com/)

accessibles partout au monde.  
 aux organisations traitant de transports  
 hôtels et autres lieux d'hébergement et  
 lieux aux modes de transport, aux  
 Routes International présente des

## RESOURCES SUR INTERNET

Cette photographie de l'escalier de la passerelle à pietons relie à l'hôtel montre la surface d'vertisement pâiller et les nez de marques qui sont en contrast avec le reste des grilles de marches. Ces caractéristiques offrent des indices visuels et de texture des changements de niveau et sont avancées pour tous.



- On a installé des panneaux tactiles et en braille pour indiquer l'emplacement des toilettes et les téléphones payants est maintenant standard.

- Un ATS a été installé pour obtenir de l'information sur l'aéroport; on régulièrement appelle à toute heure de la journée;

- On a créé un programme de sensibilisation aux déficiences; les personnes de la WAA, des volontaires et des entrepreneurs suivent sur les téléphones publics, soit (8) la formation;

- Des indicateurs tactiles ont été installés au plancher à divers endroits où il y a une dénivellation; les supports structureux des dais rite de couleur contrastante sur les bandes de sécurité des panneaux à l'avant;





Le centre incarne des toilettes publiques fait en sorte qu'aucune porte n'est requise. Cette entrée libre est non seulement avantageuse pour les personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite, mais elle facilite la manutention des chariots à bagages et des pousserettes. Les voyageurs qui transportent des bagages n'ont pas à se débrouiller pour franchir une porte avec leurs valises. Voilà donc des avantages pour tous les utilisateurs.



Le Comité de services aéroportuaires. Le Comité reconnaît que les voyageurs ont des capacités différentes. En outre, les donnees démographiques d'une population vieillissante démontrent qu'il y a un nombre croissant de personnes ayant des capacités fonctionnelles réduites en raison de l'âge. Le Comité est composé de représentants à la fois du groupe chargé des services aéroportuaires. Le Comité Universal Design Advisory Committee à la fois du groupe chargé des services aéroportuaires. Le Comité Universal Design Advisory Committee

Les rénovations à la passerelle pour piétons comprennent le remplacement des escaliers par des rampes, des améliorations quant au contraste des couleurs du plancher et des murs, et le changement de couleur et de texture du plancher. Les déplacements entre les deux édifices sont non seulement plus faciles pour les personnes ayant une déficience, mais également pour les voyageurs poussant des chariots à bagages et les enfants en poussette!



Bettery Rose Lonnell et al., *Principles of Universal Design*, version 2.0, (NC State University: The Center for Universal Design, 1997). 1

consultatif de conception universelle). La conception universelle s'entend de la conception de produits et d'aménagements destinés à être utilisés partout, dans la mesure du possible, sans recours à l'adaptation ou à une construction spéciale. [Traduction libre] Grâce aux efforts soutenus du Barrier Free Committee (comité chargé de l'élimination des obstacles), les membres ont su reconnaître que les changements apportés aux installations pouvaient accroître l'accèsibilité pour les personnes ayant une déficience tout en améliorant l'utilisation d'un bon nombre d'utilisateurs des cités.

NOTES DU UNIVERSAL DESIGN ADVISORY COMMITTEE

# AEROPORT INTERNACIONAL DE WINNIPEG

de la passagère et cause des ennuis à sa famille. L'agent de bord aurait dû simplement s'entretenir avec elle pour s'assurer qu'elle pouvait voyager seule et qu'elle n'avait pas besoin de services exceptionnels. L'Office a demandé à Air Canada de faire état des mesures correctives qu'elle a prises pour informer son personnel de l'incident, de fournir le registre de formation de l'employé fautif et de remettre toutes les dépenses du parent qui a accompagné la voyageuse. ♦

l'a obligée à descendre de l'avion malgré ses protestations. Le jour suivant, un membre de sa famille a fait le voyage de Washington à Montréal pour l'accompagner en avion jusqu'à Washington. L'Office a jugé qu'en refusant d'accéder à la voyagéeuse quant à l'aide dont elle avait ou non besoin pour voyager, l'agent de bord a créé un obstacle à l'absent. Ce refus a perturbé le voyage.

l'autorité aéroportuaire avait créé un obstacle absurde pour les personnes handicapées en omittant de s'assurer que les entreprises jouissaient d'un contrat établi entre elles et le portuaire de lui présenter un rapport sur les mesures prises pour empêcher fournir les services accessibles nécessaires. Il a ordonné à l'autorité aéroportuaire de procéder à des politiques pour assurer l'accès à l'aéroport de deux sousterrains, auprès de ses employés et à un tel problème ne se reproduise. De plus, l'entreprise de transport terrestre visée par la plainte a déposé une plainte concernant le manque d'accès à l'aéroport de Fredericton. Comme il ne pouvait obtenir de réservation avec l'aéroport de Fredericton, deux entreprises assurant le transport de personnes nécessaires pour se rendre à l'aéroport, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage. L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accèsibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les modes de transport pour se rendre à l'aéroport, il s'agit d'un choix limité de services de transport des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport aérien et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que

### Autodétermination

De plus, l'entreprise de transport terrestre visée par la plainte a déposé une plainte concernant le manque d'accès à l'aéroport de Fredericton. Comme il ne pouvait obtenir de réservation avec l'aéroport de Fredericton, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage. L'Office a reconnu que les services de transport de personnes nécessaires pour se rendre à l'aéroport, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage. L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accèsibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les modes de transport pour se rendre à l'aéroport, il s'agit d'un choix limité de services de transport des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport aérien et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que

l'autorité aéroportuaire avait créé un obstacle absurde pour les personnes handicapées en omittant de s'assurer que les entreprises jouissaient d'un contrat établi entre elles et le portuaire de lui présenter un rapport sur les mesures prises pour empêcher fournir les services accessibles nécessaires. Il a ordonné à l'autorité aéroportuaire de procéder à des politiques pour assurer l'accès à l'aéroport de deux sousterrains, auprès de ses employés et à un tel problème ne se reproduise. De plus, l'entreprise de transport terrestre visée par la plainte a déposé une plainte concernant le manque d'accès à l'aéroport de Fredericton. Comme il ne pouvait obtenir de réservation avec l'aéroport de Fredericton, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage. L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accèsibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les modes de transport pour se rendre à l'aéroport, il s'agit d'un choix limité de services de transport des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport aérien et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que

des salles de toilette accessibles gères. L'aéroport de Dorval a installé des toilettes accessibles dans le hall des départs partout sauf dans le hall des intérieurs de l'aérodrome. L'Office a estimé que cette carence représentait un obstacle absurde pour les voyageurs qui avaient une déficience. L'aéroport a donc été obligé de modifier les toilettes de ce hall en conséquence. Ayant une déficience, les voyageurs doivent faire face à l'absence de toilettes accessibles dans le hall des départs. L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accèsibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les modes de transport pour se rendre à l'aéroport, il s'agit d'un choix limité de services de transport des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport aérien et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que

une personne se déplaçant en fauteuil roulant électricité a déposé une plainte concernant le manque d'accès à l'aéroport de Fredericton. Comme il ne pouvait obtenir de réservation avec l'aéroport de Fredericton, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage. L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accèsibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les modes de transport pour se rendre à l'aéroport, il s'agit d'un choix limité de services de transport des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport aérien et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que

### Transport au sol

une personne se déplaçant en fauteuil roulant électricité a déposé une plainte concernant le manque d'accès à l'aéroport de Fredericton. Comme il ne pouvait obtenir de réservation avec l'aéroport de Fredericton, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage. L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accèsibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les modes de transport pour se rendre à l'aéroport, il s'agit d'un choix limité de services de transport des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport aérien et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que

L'Office a régi une plainte concer-  
nant l'inaccessibilité de la salle de toi-  
lette du hall des départs intérieurs de  
l'aéroport de Dorval. Bien que la  
salle soit désignée par un symbole  
d'accèsibilité pour personnes ayant  
une déficience physique, le plaignant,  
qui se déplace en fauteuil roulant, a  
constaté que les cabines de toilette  
n'étaient pas assez larges pour  
accueillir son fauteuil roulant.  
L'Office a jugé que les aéroports  
doivent impérativement disposer de  
salles de toilette accessibles clairemen-  
t indiquées dans toutes les aires publi-  
ques et celles réservées aux voya-  
geurs.

### Toilettes accessibles

porter devrait accorder priorité aux personnes ayant besoin d'un siège handicapé plutôt qu'aux personnes qui préfèrent de tels sièges mais n'en ont pas besoin. L'Office a conclu que Royal Aviation Inc. a créé un obstacle abusif en refusant au plaignant un siège avec de l'espace supplémentaire. Le transporteur a donc été obligé de diffuser à ses agents des réservations un bulletin pour leur rappeler la configuration des sièges à bord des aéronefs. De plus, il a dû modifier sa politique d'assignation des sièges des sièges.

L'Office abordera ces questions avec l'industrie, les représentants des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées lors des consultations qu'il mènera en vue d'établir un code de pratiques sur les communications.

## Assignation des sièges

Bon nombre de plaigntes due à l'Office à régues et examinées concer- nant l'assignation des sièges à bord des avions. Selon une des plaintes, la compagnie Royal Aviation Inc. n'avait pas assigné un siège convenable à une personne ayant besoin d'espace supplémentaire pour ses jambes en raison d'un handicap. Un trans-

## Assignation des sièges

questions : s'il y a suffisamment d'ATS dans les aéroports et s'il ne faudrait pas exiger que les fournisseurs de services de transport terrestre aux aéroports soient accessibles par ATS. D'autres plaintes faites en 2000 concernaient des services de transport qui n'offraient pas leurs numéros d'ATS de la même façon que leurs annonces, dans leurs horaires de vol, sur leurs sites Web et dans divers autres documents. Les transporteurs et les fournisseurs de services ont adopté les mesures correctives ordonnées par l'Office.

L'Office abordera ces questions avec l'industrie, les représentants des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées lors des consultations qu'il mènera en vue d'élaborer un code de pratiques sur les communications.



lise. Les plaignants ont souligné deux d'ATS constituent un problème généralisé, l'Office consulte due le manque de temps tenu des plaintes soulevées, l'Office pour lequel deux personnes sourdes (ATS) permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'un appareil de télécommunications pour sourds (ATS).

d'un ATS pour pouvoir communiquer, le régard doit diviser toutes deux disposer moyen d'une ligne téléphonique. La personne qui fait l'appel et celle qui

en recevant des messages écrits au communiquer en transmettant et ayant un trouble de la parole de sonnes sourdes ou malentendantes pour sourds (ATS) permet aux personnes sourdes ou malentendantes d'un appareil de télécommunications pour sourds (ATS).

Appareils de télécommunications pour

## DU CANADA

# ANNUEL 2000 DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DES PLAINTE DON T FAIT ETAT LE RAPPORT EXEMPLES DE QUESTIONS QUI ONT SUSCITE

Bon voyage! ♦

Planification d'un voyage ce n'est pas un luxe... c'est une nécessité.

Rappelez-vous qu'une bonne

seignements. De plus, le site Web de

constituer une bonne source de ren-

nies sur Internet peuvent également

les pages Web de certaines compagnies

une brochure à titre d'information.

pourront même vous transmettre

de l'information. Certaines entreprises

ils offrent aux passagers ayant une

port et leur demander quels services

les fournisseurs de services de trans-

ports peuvent communiquer avec

vous pourrez communiquer avec

deficience.

ment les voyageurs ayant une

neut des sections visant spécifiquement

utilisés. Plusieurs d'entre eux contiennent des sections visant spécifiquement

liothéque, peuvent également être

achetés ou empruntés de votre bib-

Pourquoi s'en passer?

foule de trucs et des conseils utiles.

maître de la situation, renferme une ayant une déficience et intitulé Etre

conçu à l'intention des personnes

de l'Office sur le transport aérien,

parler leurs voyages. De plus, le guide

de leur permettre de planifier et pré-

voyageurs ayant une déficience afin

renseignements à l'intention des

présente également une foule de

l'Office des transports du Canada



- Peuvent voyager en tout temps à bord de n'impor<sup>te</sup> quel aéronef, et ils peuvent se prévaloir de tous les tarifs et les services disponibles. Cependant, un service peut être plus convainable qu'un autre pour répondre à vos besoins. Entre autres fac- teurs pouvant influer sur votre choix, notons les suivants :
  - le type d'équipement utilisé,
  - les caractéristiques d'accèsibilité
  - l'espace de rangement à l'intérieur de la cabine passagers pour les fauteuils roulants
  - repérables et d'autres aides, pour les fauteuils roulants
  - la disponibilité de fauteuils roulants de bord,
  - les toilettes accessibles en fauteuil roulant,
  - les options pour monter à bord de l'aéronef,
  - l'espace pour un animal aidant,
  - l'itinéraire,
- Si vous ne connaîtissez pas bien votre destination, obtenez le plus de renseignements possibles sur les conditions locales et les services qui y sont offerts avant de réserver.
- Si vous avez obtenu des renseignements par téléphone, sans frais. Si plusieurs villes et provinces canadiennes ont des centres d'informa- tion pour les visiteurs que l'on peut joindre par téléphone, sans frais. Si mieux à quoi vous attendre, surtout écrit ou en téléphone, vous saurez si vous prévoyez voyager à l'étranger plusieurs pays ont des centres d'informa- tion touristique ici-même au Canada. Renseignez-vous auprès de votre agent de voyages ou visitez votre bibliothèque municipale pour consulter les documents de référence à cet égard. Les guides de voyage,



Si vous êtes prêts à voyager hors saison ou à séjournier le samedi ou le dimanche à destination, vous pourriez réaliser des économies considérables. Il faut toujours s'endurer au sujet des options tarifaires et des restrictions applicables à chacune. De façon générale, plus le prix du billet est réduit, moins sont vos possibilités d'y apporter des changements après paiement. Certains billets peuvent être modifiés, alors que d'autres billets à rabais peuvent l'être moyennant des frais additionnels.

En tant que membres du public, les voyageurs ayant une déficience

Pour nous assurer que Reseau handicap continue d'être pertinent pour les personnes handicapées, nous utilisons les observations formulées par l'intermédiaire de ce site, et autres commentaires, dans le cadre d'un processus permanent d'évaluation. ♦

de l'information sur l'interne. Reseau handicap est un excellent site et j'espere que d'autres suivront cet exemple. »

Les préparatifs du voyage réve, souhaité ou essentiel comme c'est avant tout par la planification. Un des facteurs importants à considérer dans le marché actuel des transports, c'est les deux services réguliers et affrétés, ainsi que les forfaits de voyages offerts des services et des options variées. L'époque de l'année à laquelle on voyage et la durée du séjour sont deux des nombreux facteurs qui influent sur le prix des billets, lesquels varient quotidiennement d'une compagnie à l'autre.

par Chris Stark

# TOUT UN MONDE DE CHOIX

besoin de cette communauté et sont conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité, acceptées à l'échelle internationale.



Le développement des ressources humaines Canada administre le site sous la direction des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des services sociaux. Le site a été spécialement conçu à l'intention des personnes handicapées et sa conception, sa présentation et son aspect technique répondent aux besoins de la population canadienne.

« Je suis très heureuse que tous les gouvernements du pays parlent à cette initiative, a déclaré la ministre Stewart. Résau handicapé est le fruit d'une action concrète et c'est un outil pratique grâce auquel les personnes handicapées et d'autres Canadiens auront accès à un site Internet facile à consulter. Ils pourront y trouver rapidement des renseignements à jour sur les programmes et services intéressants les personnes handicapées. »

Le personnel de tous les ordres de gouvernement ainsi que les autres personnes qui procurent des services aux personnes handicapées et qui ont accès à Internet pourront trouver facilement et rapidement sur ce site l'information nécessaire pour aider leurs clients.

L'Uni-site Internet pour les personnes ayant une déficience

## RESEAU HANDICAP



## [access/index\\_f.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/index_f.html)

à l'adresse : <http://www.cta-otc.gc.ca/> consultant le site Web de l'Office (TYY : 1-800-669-5575) ou en en téléphonant au 1-800-883-1813 article, y compris l'aide-mémoire, publications mentionnées dans cet

On peut se procurer les

fournis et par qui.

les services confirmés doivent être pourront s'y référer pour savoir quand outil utile pendant le voyage. Tous au client, qui disposera ainsi d'un vous pourrez en remettre une copie une fois l'aide-mémoire rempli,

remplir l'aide-mémoire. les renseignements nécessaires pour planifier leur voyage et à vous fournir ayant une déficience, pour les aider à port aérien à l'intention des personnes malitre de la situation : Guide de transport aérien de l'Office intitulé Être publiction de l'Office trouver utile une autre pourraient aussi trouver utile une autre vos clients ayant une déficience

personnes ayant une déficience. Accessibilité des aéronefs pour les transports aérien et le Code de pratiques : Règlement sur l'accessibilité du publictions suivantes de l'Office : mémoire, prior de consulter les sur les services énumérés dans l'aide- Pour de plus amples informations

- garantir un vol sans encombre. fessi onnel du voyage qui contribuera à essentielles entre le voyageur et le professionnel pour l'échange d'informations mati que. Il s'agit d'une approche systématique des clients ayant une déficience. Les services des clients ayant une déficience central utile pour discuter des besoins Cet aide-mémoire fournit un point une occasion d'affaires dont peut tirer la diversité des besoins représenté profit l'agent de voyage dynamique.

- La diversité des besoins représenté services à fournir soit remise au passager.
- que, dans la mesure du possible, l'information sur les services à fourrir soit consignée dans le document de réservation du passager;
- que, dans la mesure du possible, une confirmation écrite des services à fournir soit conservée dans les services à fournir, dans la mesure du possible, aux passagers handicapés ou les transporteurs demandent que les transporteurs demandent que, à ceux qui en font la demande, fournir, au moment de la réservation, les informations ils sont offerts soit disponibles et sur les conditions en que l'information sur les services

- que, à ceux qui en font la demande, fournir des informations illes sont offerts soit disponibles et sur les conditions en que l'information sur les services à fournir aux passagers ayant une déficience. Le règlement exige : de transport des personnes ayant une déficience », qui prévoit les services à fournir aux passagers ayant une déficience. Les conditions, Partie VII, Conditions de transports aériens, Partie VII, Conditions



L'Aide-mémoire pour les réservations est fondé sur le « Règlement sur les

mobilite et d'aides techniques. du voyage et le transport d'aides à la tenuis roulants manuels personnels lors les animaux aidants, l'utilisation de fauteuils, les services à bord de l'aéronaft, préavis, les services au départ et à l'arrivée, les sièges accessibles, lieux au voyage, les sièges accessibles, éléments comme : les renseignements capte. L'aide-mémoire comprend des éléments alliant être fournis au voyageur handi-lagent de réservation que les services transporteur a donné la confirmation à

avisé le transporteur et la date où le

la date où l'agent de réservation en a été soumise à l'agent de réservation,

demande de service

indiquer la date où la

espace est prévu pour

deux places. Un

le tout présente sur

lieux à une déficience,

nagements possibles

60 services ou amé-

thèmes, quelle que

rie, sous 20 grands

par vos clients. L'aide-mémoire répertoi-

disculter des besoins additionnels requis

maintenant beaucoup plus facile de

vations - Transport aérien, il vous sera

Grâce à l'Aide-mémoire pour les réser-

viries aériennes fournissent aux voyageurs ayant

une déficience.



ment demandés que les transporteurs services d'accèsibilité le plus présentent les besoins. Ce nouvel outil présente les

demandes au moment où ils en ont obtenu les services de transport aérien

les personnes handicapées, veulent

temps. Tous les voyageurs, y compris

déroulant et prendre beaucoup de

ou une mobilité réduite peut être

clence auditive, une déficience visuelle

vices aux passagers ayant une defi-

ciante, une place dans la cabine de

roulant entre des vols de correspond-

du, une aide pour le transfert en fauteuil

capacité sur quatre pour-

une personne handi-

Lors d'un voyage,

transfert pas

du transporteur.

ment au personnel

transferts adéquate-

spéciales faites au moment des réserva-

aussi révèle que 19 % des demandes

un agent de voyage. Le sondage a

font leurs réservations en passant par

aérien à moins que 66 % d'entre elles

handicapées qui utilisent le transport

l'Office auprès de 1 120 personnes

Un sondage réalisé récemment par



en vigueur du code relatif à la communication, celui-ci, tout comme les autres codes, sera l'objet de suivis périodiques de l'Office afin d'en assurer la mise en œuvre.

Or, si le code ne donne pas tous les résultats escomptés, et puisque de simples hôtels prennent part à sa conception et à sa mise en œuvre, il y aura certes des lacunes de temps à autre.

Dans ces cas, les voyageurs pourront faire part de leurs doléances à l'Office. Nous avons mis en place un système des plus efficaces et réactifs d'Office. Nous avons mis en place un obstacle que les déplacements l'Office connaît que les déplacements pratiques suppose à priori un changement de comportement. Nous pratiquons une approche pratique et peut-être pas. Cependant, l'adoption d'une approche pratique est évidente n'est pas toujours manifeste. En outre, nous ne faisons pas toujours manifeste. Ensuite appelle au bon sens et prouve de sensibilité aux besoins d'autrui.

La communication d'information aux passagers requiert-elle un code de pratiques?

La communication d'information aux passagers requiert-elle un code de pratiques?

La mise en œuvre d'un code de pratiques suppose à priori un changement de comportement. Nous pratiquons une approche pratique et nous appelle au bon sens et prouve de sensibilité aux besoins d'autrui.

La mise en œuvre d'un code de pratiques suppose à priori un changement de comportement. Nous pratiquons une approche pratique et nous appelle au bon sens et prouve de sensibilité aux besoins d'autrui.

Un nouvel outil pour le transport aérien transports du Canada. L'aide-mémoire est offert - sans frais - par l'Office des transports réservations - Transport aérien pour les réservations - Transport aérien à congé pour simplifier et démystifier le processus visant à satisfaire rapidement aux divers besoins de vos clients

## AIDE-MÉMOIRE À L'INTENTION DES AGENTS DE VOYAGE POUR L'ORGANISATION D'UN VOL SANS ENCOMBRE

En premier lieu, j'aimerais discuter de la conformité avec ces codes de pratiques. Comme je l'ai indiqué auparavant, ils sont essentiellement de nature volontaire, mais après l'entrée

prise de mesures correctives. Pour le règlement des plaignants. Si l'Office connaît que les déplacements pratiques suppose à priori un changement de comportement. Nous avons mis en place un obstacle que les déplacements pratiques suppose à priori un changement de comportement. Nous pratiquons une approche pratique et nous appelle au bon sens et prouve de sensibilité aux besoins d'autrui.

Or, si le code ne donne pas tous les résultats escomptés, et puisque de simples hôtels prennent part à sa conception et à sa mise en œuvre, il y aura certes des lacunes de temps à autre.

Or, si le code ne donne pas tous les résultats escomptés, et puisque de simples hôtels prennent part à sa conception et à sa mise en œuvre, il y aura certes des lacunes de temps à autre.

Une raison qu'elcongue, restreinte, restrictive ou autrement défectueuse, pas entièrement développée. Dans tel cas, on peut parler d'une société née on peut dire que cette société n'est pas entièrement développée. Dans tel cas, on peut parler d'une société née de l'efficience.

Ainsi, au Canada, avec notre nou-  
veau code de pratiques relatifs à la  
communication, nous nous efforçons  
d'assurer que toute l'information réla-  
tive aux transports est immédiatement  
disponible à ceux et celles qui en ont  
besoin. Par exemple, les consignes de  
sécurité, les itinéraires et toutes sortes  
de brochures sur les voyages doivent  
être fournis en formats divers, y com-  
pris en version audio, en braille et en

Le code propose la diffusion à la fois visuelle et verbale de toutes annonces publiques dans les terminaux et à bord des avions et des voitures. Il ne suffit pas que le chef de train se déplace dans les voitures pour annoncer vers l'avenement la prochaine gare. Il doit être conscient du fait que certains passagers ont une déficience auditive. Ainsi, ces personnes pourront elles aussi être bien informées. Le code précise l'installation d'ATS (téléscrip-teurs), s'il y a lieu, et d'une signalisation adéquate à tous les points clés de la ligne.

Au cours de l'année dernière, un demi-milllion de Canadiens ayant une déficience utilisent notre réseau ferrroviaire; 700 000 personnes ayant une déficience voyagent par avion; et 1 68 000 utilisent les services de traversiers au Canada. Pas étonnant donc que le Parlement du Canada a enjoint à l'Office, en lui conférant les pouvoirs législatifs, de déployer tous les efforts afin d'assurer que toutes ces personnes aient, dans la mesure du possible, plein accès à notre système de transport.

La communication est une des pierres angulaires de toute société. Or, lorsqu'e

Au Canada, dont la population est d'environ 30 millions de personnes, on évalue à près de 4 millions le nombre de citoyens d'au moins 15 ans qui ont une déficience quelconque. De plus, au fur et à mesure que la population vieillit, les incidences de déficiences accroîtront sûrement avec le temps.

Les voyages, même dans les meilleures circonstances, peuvent sou-vent être épuisants, voire frustrants. Si le réseau présent de d'autres obstacles en raison de lacunes au chapitre des communications, le voyageur ayant une déficience visuelle ou auditive, par exemple, s'en trouve donc d'autant plus désavantagé.



La mise en œuvre de ce code, à l'in-  
star de celle des codes visant les indus-  
tries ferroviaire, aérienne et maritime,  
sera essentiellement de nature volonta-  
taire. C'est-à-dire que le code ne sera  
pas, au sens strict, juridiquement con-  
trai-gnant. Mais avant et par-dessus  
tout, l'industrie s'est engagée à assurer  
la réussite du code. Il est vrai que ces  
codes ne constituent que des normes  
minimales que les transporteurs et les  
exploitants de terminaux conviennent  
de respecter. Cependant, l'engagement  
donc je parle comprend également des  
efforts en vue d'excéder ces normes.

Ces codes de pratiques sont congrus pour assurer que les voyageurs ayant une déficience ont le plus possible accès au système de transport canadien. Les codes ont été, et le sont toujours, élaborés conjointement avec les représentants des divers modèles de transport et de la communauté scientifique. Les efforts sont concrètes sous l'égide et avec la collaboration de l'Office des transports du Canada. À l'heure actuelle, ce dernier s'affaire à élaborer un code de pratiques relativement à la communication.

avons opté pour une approche initiale différente que nous appelons « codes de pratiques ».

Cela est vrai. De bonnes lois et une réglementation bien précise, appliquées à la lettre, contribuerait à éviter les malencontreuses façons et les voyageurs ayant une déficience. Mais l'adoption de lois et la prise de règlements, y compris leur approbation et mise en œuvre, compétent des difficultés et des problèmes en soi. Conséquemment, au Canada nous

D'aucuns pourraient bien dire, après avoir entendu cette histoire, qu'il devrait y avoir une loi.

Ceux qui s'intéressent aux difficultés auxquelles font face les voyageurs ayant une déficience, et qui s'en préoccupent, pourraient qualifier l'incident que je viens de relater comme « un obstacle à la communication », et avec raison. Pour ma part je le qualifie de honneur.

Certes, elle avait pu prendre son vol et assister au mariage de son frère. Cependant, pendant près de la moitié du vol d'une durée de quatre heures, elle était restée très agitée, se répétant sans cesse « Un peu plus et ... C'était trop de jalousie ! »

u, avait toutefois pas été transmis et, par conséquent, la terrible expérience qui, elle a vécue s'ensuivit.

Alice, une passagère d'une ligne aérienne, est assise dans la salle d'attente attendant l'embarquement de son vol. Elle est complètement absorbée dans la lecture d'un nouveau roman policier du célèbre auteur britannique, P.D. James. Elle lève la tête, histoire de se reposer les yeux, regarde autour d'elle et constate avec consternation qu'elle est seule, les autres voyageurs ne sont plus là. Un sentiment de panique s'empare d'elle. Elle regarde autour d'elle cherchant désespérément un moniteur de vols. Des oubliés repêche un, elle s'y précipite pour obtenir des renseignements sur son vol. « Où est-il ? Où est-il ? Le voilà ! Mon Dieu ! On a changé la porte d'embarquement. De la porte 17 à 31. C'est très loin ! Vais-je me rendre à temps ? » Elle saisi ses bagages à main en toute hâte et se dirige précipitamment vers la nouvelle porte. Son cœur palpite ; tout plus que 15 minutes avant le départ. Elle jette un coup d'œil à sa montre. « Qui est-il ? Qui est-il ? Le voilà ! Mon Dieu ! On a changé la porte d'embarquement. De la porte 17 à 31. C'est très loin ! Vais-je me rendre à temps ? » Elle saisi ses bagages à main en toute hâte et se dirige précipitamment vers la nouvelle porte. Son cœur palpite ; tout plus que 15 minutes avant le départ. Elle jette un coup d'œil à sa montre. « Qui est-il ? Qui est-il ? Le voilà ! Mon Dieu ! On a changé la porte d'embarquement. De la porte 17 à 31. C'est très loin ! Vais-je me rendre à temps ? »

L'esprit d'inclusivité ressort nettement du discours L'information pour tous prononcé par M. Penner lors d'une conférence internationale, dans lequel il reconnaît l'accès à l'informa-

L'INFORMATION POUR TOUS!

tion sur les transports pour les voyageurs qui ont des besoins d'information particulières. Le discours est repris dans le présent bulletin. ♦



Cette notion nous porte tous à songer à la façon dont nous offrons des services et à nos objectifs. J'encourage tout le monde à se targuer d'être le meilleur, mais il suffit de l'être. J'espére que l'industrie aura affiché ses pratiques exemplaires visant l'atteinte de l'inclusion. Mais il suffit de faire de l'effort. J'espére que si l'industrie a suivi l'exemple de nos puissances tous apprendre de nos réussites respectives et ainsi accélérer la mise en place des services de transport accessibles à tous.

au public, y compris les personnes en fauteuil roulant. Il en va de même pour les signaux de circulation sonores, les rampes d'accès aux immeubles, le sous-titrage des émissions de télé et des films pour les personnes sourdes, les ascenseurs sonores, les boutons d'ascenseurs munis de braille, les toilettes accessibles en fauteuil roulant, la signalisation tactile et en gros caractères, etc. Ces sont pas là des mesures d'adaptation pour les personnes ayant une déficience, ce sont des normes d'installation visant un plus grand nombre de personnes possibles. [Traduction libre]

je crois que la majorité des personnes ayant une déficience préféreraient que leur déficience soit normalisée plutôt que l'on s'adapte à elle. L'adaptation est une manifesteration de charité et de paternalisme qui nous prive souvent de notre dignité, de notre estime de soi et de notre autonomie. Les bateaux de trottoirs ne sont pas un aménagement pour les personnes en fauteuil roulant. Il sagit d'une norme d'un service destiné

je crois que l'équité d'emploi exige l'engagement des employés à tous les niveaux et que nous sommes tous responsables d'en assurer le succès — surtout les cadres supérieurs de l'Office et ceux qui en assurent le leadership. Cette approche nous oblige tous à examiner d'autres perspectives et à j'aimerais partager avec vous les personnes suivantes. Ray Barfitt, un des membres du Comité d'équité d'emploi de l'Office a écrit, il y a quelques mois, un court essai intitulé « Accommodating Disability » (Répondre aux besoins des personnes ayant une déficience ou n'importe la déficience). Il écrit en partie : clients ou cotéien des collègues ayant une déficience, et ce quotidiennement. employés ont des rapports avec des personnes qui ont une déficience, et ce quotidiennement. Je crois que l'équité d'emploi exige l'engagement des employés à tous les niveaux et que nous sommes tous responsables d'en assurer le succès — surtout les cadres supérieurs de l'Office et ceux qui en assurent le leadership. Cette approche nous oblige tous à examiner d'autres perspectives et à j'aimerais partager avec vous les personnes suivantes. Ray Barfitt, un des membres du Comité d'équité d'emploi de l'Office a écrit, il y a quelques mois, un court essai intitulé « Accommodating Disability » (Répondre aux besoins des personnes ayant une déficience ou n'importe la déficience). Il écrit en partie : clients ou cotéien des collègues ayant une déficience, et ce quotidiennement. employés ont des rapports avec des personnes qui ont une déficience, et ce quotidiennement.

Le Centre de readaptation d'Ottawa offre régulièrement des séances de sensibilisation interactives sur les déficiences. Cette formation vise à aider le personnel de l'Office dans ses rapports avec les citoyens ayant une déficience. Elle met l'accent sur la sensibilisation du personnel aux besoins des personnes ayant une déficience, surtout au chapitre des voyages et du transport. Les membres de l'Office et moi-même avons également regu cette formation. En outre, les principaux décideurs de l'organisme ont également fait des efforts pour parfaire leurs connaissances.

A l'Office des transports du Canada, nous avons pris un engagement envers l'inclusivité au travail. Le personnel de l'Office apprend à reconnaître les obstacles en milieu de travail et à les éliminer, à travailler au sein d'équipes diversifiées, et à fournir des services et des produits qui reconnaissent les personnes inclusives. Il sait reconnaître les services inclusifs. Il sait reconnaître l'importance d'apprendre à connaître et à apprécier des personnes d'origines différentes. Petit à petit nous nous préparons pour être mieux aptes à fournir des services conviviaux à nos divers clients et à trouver des solutions face à des demandes ou à des situations inattendues.

élan en vue d'offrir des services communs, le moment est opportun pour s'arrêter et songer au rôle des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports. La tendance à déplacer des masses considérables en peu de temps sur de grandes distances, surtout dans le domaine du transport aérien, présente des défis considérables quand vient le temps de répondre aux besoins tant uniques que divers de chaque passager. L'élimination d'obstacles abusifs nous rapproche de notre but, soit la création d'un réseau de transport inclusif.

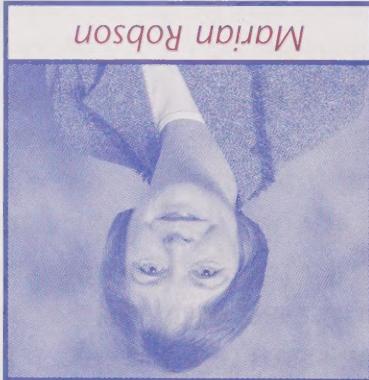




Mariaan Robson

Ces parades éloquentes ont été écrites il y a près d'un siècle, en 1913, par la célèbre Helen Keller qui était sourde et aveugle. Elle s'était forgé avec peine une place dans la société et avait lutte pour l'intégration des personnes ayant une déficience à une époque où l'adage « loin des yeux, loin du cœur » aurait reflété de près l'attitude qu'on prenait à leur égard. En effet, la plupart étaient réfugiées à des établissements et recevaient les soins de personnes soignantes qui, pour la plupart et même avec les meilleures intentions, ne savait comment exploiter le potentiel de ces personnes en marge de la société. Le fait que ces mots aient tout autant de poids aujourd'hui qu'en 1913 démontre, bien que nous ayons franchi certaines étapes dans le but d'atteindre l'inclusivité universelle, qu'il existe toujours des obstacles à surmonter pour atteindre notre but ultime.

« Regardons avec les yeux du cœur et brisons toutes les chaînes ... ainsi pourrons-nous vivre dans un monde meilleur et connaître la noblesse d'âme. » (Helen Keller, 1913)



# MESSAGE DU PRÉSIDENT

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA



# ON VA DE L'AVANT

Printemps 2002